

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis dan bentuk penelitian ini adalah kuantitatif bentuknya adalah lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung pada objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel tersebut adalah pelayanan dan fasilitas kesehatan (variabel independen) dan kepuasan pasien BPJS (variabel dependen).

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.<sup>2</sup>

Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati. Kuesioner adalah daftar

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 17

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006, hlm. 122

pertanyaan tertulis yang kemudian diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, artikel, website, majalah ilmiah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.2. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu.<sup>3</sup> Populasi merupakan semua yang terlibat dalam penelitian ini, karena populasi dalam penelitian ini cukup banyak, maka yang akan digunakan adalah sampel.

Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan valid maka peneliti mengklasifikasikan unit analisis dan populasi tersebut melalui sampel. Cakupan populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati sebanyak 4554 pasien.

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 49

### 3.2.2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 pasien. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*, dimana setiap elemen dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Adapun metode penelitian ini berdasarkan metode *accident sampling* yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi, ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, dengan rumus sebagai berikut :<sup>4</sup>

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, misalnya 20% .

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelonggaran 10%, sehingga didapat jumlah sampel sebagai berikut :

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991, hlm. 160

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{4554}{1 + 4554 \cdot (0.1^2)} \\
 &= \frac{4554}{1 + (4554 \cdot (0.01))} \\
 &= \frac{4554}{1 + 45.54} \\
 &= \frac{4554}{46.54} \\
 n &= 97.8
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan data maka peneliti membulatkan sampel dari 97.8 menjadi 98 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis teknik *random sampling*, yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel yang diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.<sup>5</sup> Penerapannya dengan memberikan pertanyaan kepada responden, yaitu 98 pasien BPJS Kesehatan yang dianggap sudah mewakili dan dapat memberikan informasi yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan oleh penulis.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 161

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **3.3.1. Metode Observasi**

Metode Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang orang, karena apa yang dikatakan orang belum tentu sama dengan apa yang dikerjakan.

Metode Observasi ini penulis lakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki.

#### **3.3.2. Metode Studi Pustaka**

Metode studi pustaka adalah teknik penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti atau mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan kejadian penelitian, kemudian digunakan sebagai kerangka teori dan perbandingan kenyataan yang ada di lapangan. Dalam metode ini proses pencarian data dengan cara membaca buku-buku atau literatur-literatur kepastakaan, melalui jurnal-jurnal ataupun melalui internet yang berhubungan dengan obyek yang akan penulis teliti.

### 3.3.3. Metode Kuesioner atau angket

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>6</sup>

Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup disediakan dan pengukurannya menggunakan *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS)  
dengan nilai : 5
- Setuju (S)  
dengan nilai : 4
- Netral (N)  
dengan nilai : 3

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Op. Cit., hlm. 193-197

- Tidak Setuju (TS)

dengan nilai : 2

- Sangat Tidak Setuju (SST)

dengan nilai : 1

### 3.4. Variabel Penelitian

Variabel adalah obyek penelitian yang bervariasi. Dimana dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu gejala, yang disebut dengan variabel X. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas kesehatan ( $X_2$ ).
2. Variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yang disebut dengan variabel Y.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat Y adalah kepuasan pasien BPJS.

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel penelitian. Skala pengukuran dapat dikelompokkan menjadi empat jenis, yaitu skala nominal,

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 89-93

ordinal, interval, dan rasio.<sup>8</sup> Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala LIKERT atau disebut skala ordinal. Berikut ini adalah tabel tentang variabel dan pengukuran dalam penelitian ini :

**Tabel 3.1**  
**Variabel, Definisi, Indikator dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian**

<b>Variabel Penelitian 1</b>	<b>Definisi 2</b>	<b>Indikator 3</b>	<b>Skala pengukuran 4</b>
Pelayanan Kesehatan	Suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat kesehatan secara profesional dengan empati, respek serta tanggap akan kebutuhan pasien dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan, serta tuntutan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pelayanan yang Islami</li> <li>➤ Pembagian Perawat</li> <li>➤ Sajian makanan dan minuman</li> <li>➤ Pelayanan Medis Teknologi Informasi dan Komunikasi</li> <li>➤ Pemulasaran jenazah</li> </ul>	Likert
Fasilitas Kesehatan	Suatu bagian dari fasilitas umum yang merupakan aktifitas atau materi yang berfungsi melayani kebutuhan masyarakat (perorangan atau kelompok) dalam bidang kesehatan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fasilitas ibadah</li> <li>➤ Farmasi</li> <li>➤ Laboratorium</li> <li>➤ Fasilitas kamar</li> </ul>	Likert
Kepuasan Pasien BPJS	Suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aspek pelayanan</li> <li>➤ Lokasi</li> <li>➤ Desain visual</li> </ul>	Likert

---

<sup>8</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 120

	membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat.	➤ Komunikasi ➤ Biaya	
--	--	-------------------------	--

### 3.6. Metode Analisa Data

Setelah data terkumpul maka analisis langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Dalam analisis ini menggunakan analisis kuantitatif berupa :

#### 3.6.1. Uji Validitas

Validitas instrument dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrument. Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukuranya. Suatu instrument pengukuran dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner yang disusun valid, maka

perlu diuji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Dan untuk mengetahui *significant* nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan dilihat menggunakan SPSS versi 16.0 untuk mengujinya.

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah

:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan :  $r_{xy}$  = Koefisien korelasi

N = Jumlah subjek  
atau responden

X = Skor tiap item

Y = Skor total

Validitas data diukur dengan menggunakan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{table}$ . Apabila  $r_{hitung} > r_{table}$  dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan apabila sebaliknya maka tidak valid.

### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrumen. Instrumen yang reliabel akan menunjukkan bahwa instrumen tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalkan). Teknik pengukuran reliabilitas instrumen

dalam penelitian ini menggunakan rumus *croanbach alpa*, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :  $r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya pertanyaan  
atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah Varian Butir

$\sigma_1^2$  = Varian Total

### 3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel x, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana satu indikator, terhadap variabel dependen y, yang dinyatakan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan : Y : Kepuasan

a : Konstanta

$X_1$  : Pelayanan

$X_2$  : Fasilitas

$b_1$  : Koefisien regresi pelayanan

$b_2$  : Koefisien regresi fasilitas

e : Pengganggu (*error*).

### 3.7. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda

dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik.

### **3.7.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik Histogram dan *Normal P-P Plot Of Regressions Standardized Residual*. Yaitu apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model tersebut memenuhi asumsi normalitas.

### **3.7.2. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas (independen).

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinieritas adalah dengan cara mengamati nilai VIF (*Variance Inflating Factor*) dan toleransi. Jika nilai VIF melebihi nilai 10 dan nilai tolerance kurang dari 0.10 maka model regresi yang diindikasikan terdapat Multikolinieritas.

### 3.7.3. Uji Heteroledastisitas

Uji Heteroledastisitas, dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu observasi ke observasi lainnya. Uji ini dapat dilakukan secara sederhana dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable dependen (ZPRED), dengan nilai residualnya (ZREZID). Apabila grafik plot menunjukkan pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka diindikasikan terjadi heteroskedastistas.

Adapun dasar atau kriteria pengambilan keputusan berkaitan dengan gambar tersebut adalah :

1. Jika terdapat pola tertentu yaitu jika titik-titiknya membentuk pola tertentu dan teratur (gelombang, melebar kemudian menyempit), maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastistas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, yaitu jika titik-titiknya menyebar, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastistas.

## 3.8. Uji Hipotesis

### 3.8.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $H_0$  diterima jika  $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$
- b.  $H_0$  ditolak jika  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

### 3.8.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$  dengan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $H_0$  diterima bila  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$
- b.  $H_0$  ditolak bila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

### 3.8.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase kontribusi variabel independent berpengaruh terhadap variabel

dependent. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel dependen.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang, 2001, hlm. 83